

**PRÓ-REITORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - PRODIN
DIVISÃO DE RECURSOS HUMANOS – DRH**

EDITAL – DRH N° 30/2023

PROCESSO SELETIVO EXTERNO PARA AGENTE I / OPERADOR DE TELEMARKETING

A PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS divulga e estabelece normas específicas para a realização do **Processo Seletivo Externo** destinado a selecionar candidato ao provimento do cargo de **AGENTE I / OPERADOR DE TELEMARKETING**. A vaga da presente Seleção é do Quadro de Pessoal Administrativo da Universidade, com a lotação e o exercício na **Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD / Coordenação de Admissão Discente - CAD**, observadas as normas contidas neste Edital.

1. VAGA: 04(quatro) Vagas + Cadastro Reserva

Cargo: Agente I

Nível Salarial: GAD-I-1-A

Função: Operador de Telemarketing I

Grupo: Administrativo

Carga Horária: 36h

Salário Base: R\$ 1.375,00

2. DAS INSCRIÇÕES PARA A SELEÇÃO

2.1. A inscrição deverá ser preenchida eletronicamente, em formulário próprio disponibilizado em “**Trabalhe na PUC**”, no sítio da PUC Goiás– www.pucgoias.edu.br.

2.2. **Período de Inscrição: 21/12/2023 a 08/01/2024.**

2.3. Taxa de inscrição: **R\$40,00**. Não haverá restituição do valor da taxa de inscrição. O pagamento deverá ser efetuado até **09/01/2024 e emitido no máximo até às 19h deste dia**. A confirmação do pagamento será realizada por meio do código de barras do boleto, gerado via *internet* e impresso no ato da inscrição.

2.4. Das disposições gerais sobre a inscrição na seleção:

2.4.1. antes de efetuar a inscrição, o candidato deverá conhecer o edital e certificar-se de que preenche todos os requisitos exigidos, não podendo o candidato alegar desconhecimento de qualquer informação.

2.4.2. Não serão aceitas as solicitações de inscrições que não atenderem rigorosamente ao estabelecido neste edital.

2.4.3. As informações prestadas no formulário de inscrição são de inteira responsabilidade do candidato, dispondo a DRH e a Banca Examinadora do direito de excluir da seleção o candidato que não preencher o formulário de forma completa e correta.

2.4.4. Com o objetivo de garantir a lisura da Seleção, a DRH poderá, a qualquer momento, solicitar à autoridade competente a identificação dactiloscópica e/ou fazer uma vistoria nos candidatos e

documentos dos mesmos.

3. DO CARGO

3.1. Dos requisitos exigidos para o cargo:

3.1.1. escolaridade mínima: nível Médio Incompleto;

3.1.2. Desejável domínio de Informática (*Pacote Office*);

3.1.3. Habilidade para trabalho em equipe e atendimento ao público;

3.1.4. A documentação exigida deverá ser anexada em **um único arquivo em PDF com tamanho máximo de 20mb** no *link* “Trabalhe na PUC”, no sítio da PUC Goiás – www.pucgoias.edu.br, do dia **10/01/2024**. Ou entregue na **DRH (Praça Universitária, Área II, Bloco A, 1º andar; até às 17h, do dia 10/01/2024)**.

3.1.5. **Documentação exigida:** currículo Vitae com foto devidamente atualizado, com cópia legível dos **comprovantes de escolaridade e certificações na área em Instituições reconhecidas oficialmente pelo MEC**; Carteira de Trabalho e Previdência Social – **CTPS:** folhas: identificação, qualificação civil e todas as páginas com Contratos assinados; **Certificado Militar (para o sexo masculino)** e comprovante de pagamento;

3.1.6. Disponibilidade de horário;

3.1.7. **ser considerado apto no exame médico e clínico, solicitado pelo Serviço Médico da Instituição para encaminhamento de contratação.**

3.2 **Da jornada de trabalho: trinta e seis horas semanais (36h)** com possibilidade de trabalho nos três turnos (matutino, vespertino e/ou noturno). O candidato poderá ter seu horário de trabalho alterado de acordo com os interesses e as necessidades da Universidade, em função do tempo integral de funcionamento da Instituição.

4. DAS ETAPAS DO PROCESSO SELETIVO

A Seleção será constituída de **três (3) Etapas**, todas **de caráter eliminatório e/ou classificatória**, assim constituídas:

4.1. **I Etapa – VALIDAÇÃO DAS INSCRIÇÕES:** avaliação dos documentos comprobatórios dos requisitos para o cargo.

4.2. **II Etapa – ENTREVISTA TÉCNICA:** realizada por banca examinadora composta, também, pelo responsável da Unidade Solicitante

4.3. **III Etapa – AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA:** entrevista comportamental.

5. DO CRONOGRAMA DAS PROVAS

É de responsabilidade do candidato acompanhar o disposto no quadro abaixo. Contudo, as datas poderão sofrer alterações conforme o número de candidatos aprovados. Não haverá reposição de nenhuma das Etapas listadas abaixo, devido à ausência do candidato.

Avaliações	Etapas	Datas, Locais e Horários	Resultados
Validação das Inscrições	I Etapa	11/01/2024- DRH – Etapa restrita à Banca Examinadora (Resultados no <i>site</i> www.pucgoias.edu.br).	12/01/2024
Entrevista Técnica	II Etapa	A confirmar.	--
Avaliação Psicológica – Entrevista Comportamental	III Etapa	A confirmar.	--

6. DOS OBJETIVOS DE AVALIAÇÃO (HABILIDADES E CONHECIMENTOS)

6.1. **Habilidades:** os itens das avaliações e atividades avaliarão habilidades mentais que vão além de mero conhecimento memorizado, abrangendo compreensão, aplicação, análise, síntese e avaliação, valorizando a capacidade de raciocínio.

7. DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E DE CLASSIFICAÇÃO

A etapa **II** é eliminatória e/ou classificatória, com as notas variáveis de zero a dez pontos. As etapas **I** e **III** eliminará os candidatos que não forem considerados aptos. Os candidatos serão classificados conforme os critérios a seguir:

7.1. **I Etapa – VALIDAÇÃO DAS INSCRIÇÕES:** avaliação dos documentos comprobatórios dos requisitos para o cargo, sendo os mesmos classificados para a **II Etapa**. **Será considerado apto a participar da segunda etapa da seleção, o candidato que apresentar os requisitos solicitados e os documentos exigidos no item 3, nos prazos estipulados no presente edital.**

7.1.1. *Serão indeferidas as inscrições dos candidatos que tiveram contrato de trabalho anterior (docente e administrativo) rescindido com a Sociedade Goiana de Cultura – SGC / Pontifícia Universidade Católica de Goiás, por incompatibilidade com os princípios institucionais descritos nos respectivos Estatutos e/ou por inadequação de conduta prevista no Regimento Geral da PUC Goiás e/ou legislação vigente.*

7.2. **II Etapa – ENTREVISTA TÉCNICA:** serão aprovados nesta etapa os candidatos que obtiverem **nota igual ou superior a 7,0 (sete pontos)**.

7.3 **III Etapa- AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA: Entrevista Psicológica:** serão aprovados nesta etapa os candidatos considerados **aptos**.

8. DA EXECUÇÃO DAS ETAPAS

8.1. O local, os horários de realização das avaliações e seus resultados serão publicados no Painel Informativo da Divisão de Recursos Humanos da PUC GOIÁS e no sítio www.pucgoias.edu.br. É de exclusiva responsabilidade do candidato à identificação correta de seu local, dia de realização das

- avaliações e o comparecimento no horário determinado.
- 8.2. Não serão dadas informações por telefone, acerca de resultados, datas, locais ou horários de realização das avaliações. O candidato deverá observar rigorosamente o Edital e os comunicados a serem divulgados, inclusive pelo sítio **www.pucgoias.edu.br** ou **Painel Informativo da DRH**.
 - 8.3. O candidato deverá comparecer ao local designado para a realização das avaliações com antecedência, munido de documento de identidade original. Após o horário fixado para o início da etapa, não será permitida a entrada de nenhum candidato.
 - 8.4. **O candidato deverá apresentar, em qualquer momento da seleção, caso exigido, os documentos: comprovante de escolaridade, documento de identidade original e/ou documentos exigidos em edital.**
 - 8.5. Serão considerados documentos de identidade: carteiras expedidas pelos Comandos Militares, pelas Secretarias de Segurança Pública, pelos Institutos de Identificação e pelos Corpos de Bombeiros Militares; carteiras expedidas pelos órgãos fiscalizadores de exercício profissional (ordens, conselhos etc.); passaporte; certificado de reservista; carteiras funcionais do Ministério Público; carteiras funcionais, expedidas por órgão público que, por lei federal, valham como identidade; carteira de trabalho, carteira nacional de habilitação (somente o modelo aprovado pelo artigo 159, Lei 9.503, de 23/09/1997).
 - 8.6. Caso o candidato esteja impossibilitado de apresentar, no dia da realização das avaliações, documento de identidade original, por motivo de perda, roubo ou furto, **deverá ser apresentado documento que ateste o registro da ocorrência em órgão policial, expedido há, no máximo, trinta dias.**
 - 8.7. Terá suas avaliações anuladas e será automaticamente eliminado da seleção o candidato que, durante a sua realização: a) for surpreendido dando e/ou recebendo auxílio para a execução das avaliações; b) faltar com o devido respeito para com qualquer membro da equipe de aplicação das avaliações, com as autoridades presentes e/ou com os demais candidatos; c) recusar-se a entregar o material das avaliações ao término do tempo destinado para a sua realização; d) afastar-se da sala, a qualquer tempo, sem o acompanhamento de fiscal; e) ausentar-se da sala, a qualquer tempo, portando a folha de respostas; f) perturbar, de qualquer modo, a ordem dos trabalhos, incorrendo em comportamento indevido; g) utilizar ou tentar utilizar meios fraudulentos ou ilegais para obter aprovação própria ou de terceiros, em qualquer etapa da seleção; h) não responder às avaliações na língua portuguesa.
 - 8.8. Não haverá, por qualquer motivo, prorrogação do tempo previsto para a aplicação das avaliações em razão do afastamento do candidato do local das avaliações;
 - 8.9. No dia de realização das avaliações, não serão fornecidas, por qualquer membro da equipe de aplicação destas e/ou pelas autoridades presentes, informações referentes ao seu conteúdo e/ou aos critérios de avaliação e de classificação.

9. DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE

Em caso de empate, terá preferência o candidato que obtiver e/ou comprovar sucessivamente:

- a) A maior nota na entrevista técnica.
- b) A condição de Pessoa com Deficiência Física.
- c) Persistindo o empate, terá preferência o candidato de maior idade.

10. DOS REQUISITOS BÁSICOS PARA INVESTIDURA NO CARGO

- 10.1. Ter nacionalidade brasileira.
- 10.2. Se estrangeiro, ter o visto de permanência no Brasil e, em caso de nacionalidade portuguesa, estar amparado pelo estatuto de igualdade entre brasileiros e portugueses, com reconhecimento de gozo de direitos políticos, nos termos do parágrafo 1º, Art. 12, da Constituição Federal e do Decreto nº 70.436/72.
- 10.3. Estar em pleno gozo de seus direitos civis no Brasil.
- 10.4. Ter certificado de reservista ou de dispensa de incorporação, em caso de candidato do sexo masculino.
- 10.5. Ser aprovado na seleção e possuir, na contratação, os requisitos exigidos para o exercício do cargo.

11. DOS CRITÉRIOS DE CONTRATAÇÃO

- 11.1. O candidato aprovado em seleção será contratado mediante apresentação da seguinte documentação: Comprovante de Escolaridade; Declaração de Frequência Escolar dos filhos de 7 a 14 anos, nos meses 05 e 11; Carteira de Trabalho; 2 fotos 3x4; Exame Médico; Comprovante atualizado de Conta Bancária em Agência conveniada com a PUC GOIÁS. Cópia legível dos documentos: Carteira de Identidade; Cadastro de Pessoa Física – CPF; Certificado Militar; Título Eleitoral; Comprovante da última eleição; Cartão do PIS ou Pasep; Certidão de Casamento e/ou Nascimento; Certidão de Nascimento dos Dependentes; Cartão de Vacina dos filhos menores de 7 anos.
- 11.2. Títulos elaborados em Língua Estrangeira deverão ser acompanhados de tradução oficial para o Português.

12. DAS VAGAS RESERVADAS ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA/REABILITADAS

- 12.1. Para garantir a promoção e inclusão da pessoa com deficiência/reabilitada no mercado de trabalho e na forma do disposto no art. 93 da Lei nº 8.213/91, a depender do quantitativo de vagas oportunizadas no processo seletivo e/ou cadastro de reserva, ficam reservadas 5 % do total das vagas previstas no Edital a serem preenchidas por PESSOAS COM DEFICIÊNCIA/REABILITADAS que declararem tal condição, sob as penas da lei, no momento da inscrição, e das que vierem a surgir durante o prazo de validade do processo seletivo, inclusive para efeito do cadastro de reserva.
- 12.2. O(A) interessado(a) apresentará, no ato da inscrição, o laudo médico emitido há menos de 6 (seis) meses, com expressa referência ao código correspondente da Classificação Internacional de Doenças

(CID), bem como a provável causa ou origem da deficiência.

- 12.3. A não apresentação dos documentos referidos no **item acima**, ou sua apresentação sem as informações indicadas, implicará o indeferimento do pedido de inscrição no sistema de reserva de vagas para pessoas com deficiência, passando o(a) candidato(a) a concorrer às vagas juntamente com o(a)s demais inscrito(a)s, desde que preenchidos os outros requisitos previstos neste Edital.
- 12.4. O(A) candidato(a) enquadrado(a) na definição legal deverá, obrigatoriamente, enviar pelo sistema do processo seletivo no endereço eletrônico (www.pucgoias.edu.br), com remessa também por SEDEX, a seguinte documentação: cópia simples do RG e o laudo médico conforme subitem 12.2 (original ou cópia autenticada em cartório), para a Divisão de Recursos Humanos da Pontifícia Universidade Católica de Goiás.
- 12.5. Serão recusados os documentos remetidos via SEDEX após 24 (vinte e quatro) horas do encerramento das inscrições.
- 12.6. O(A) candidato(a) com deficiência que necessite de atendimento diferenciado para realizar as provas deverá requerê-las, por escrito, à Comissão do Processo Seletivo, no ato da inscrição, indicando quais são as condições diferenciadas de que necessita, ciente de que pedidos extemporâneos serão indeferidos. Os pedidos devem ser encaminhados via on-line pelo sistema do processo seletivo (www.pucgoias.edu.br).
- 12.7. O(A) candidato(a) com deficiência que necessitar de tempo adicional, que será de até 60 (sessenta) minutos, para a realização das provas deverá requerê-lo no ato da inscrição, com justificativa acompanhada de parecer emitido por especialista da área de sua deficiência.
- 12.8. O fornecimento dos documentos referidos nos subitens anteriores é de responsabilidade exclusiva do(a) candidato(a). A Secretaria do Concurso não se responsabilizará por qualquer tipo de extravio que impeça a chegada dessa documentação ao seu destino.
- 12.9. Se superados os critérios técnicos de avaliação previstos no item 8 do edital, persistindo empate entre candidatos, a condição de Pessoa com Deficiência (PCD) será adotada como critério de desempate.
- 12.10. A aprovação no processo seletivo dependerá da submissão ao processo seletivo e atendimento aos requisitos, na forma prescrita pelo presente Edital, para contratação sob regime da CLT, sendo preenchidas as cotas de acordo com a necessidade da unidade.

13. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 13.1. É de inteira responsabilidade do candidato, acompanhar a publicação das informações referentes à Seleção, no Painel Informativo da DRH e no sítio www.pucgoias.edu.br.
- 13.2. A Seleção é de exclusiva competência da DRH e da Banca Examinadora, designada pela PUC Goiás.
- 13.3. **A convocação dos candidatos ao cargo fica condicionada à aprovação em exame médico a serem**

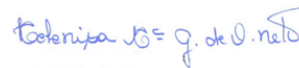
realizados e ao atendimento das condições previstas neste edital.

- 13.4. Os candidatos, ao se inscreverem na seleção e, caso aprovados, assumem o compromisso de aceitar mudanças de horário, lotação e remanejamento (deslocamento dentro do mesmo Quadro de Carreira para outras unidades acadêmico-administrativas da Universidade) de acordo com a necessidade e/ou interesse da Instituição.
- 13.5. Os **Candidatos Aprovados** serão acompanhados por um período de 90 dias para Avaliação de Desempenho a cargo da Contratante.
- 13.6. **Em caso de entrega de Currículo e a não aprovação no Processo Seletivo, o candidato terá o prazo de 30 dias, após o encerramento da Seleção para retirar a documentação na Divisão de Recursos Humanos. Após este prazo o material será incinerado.**
- 13.7. O prazo de validade da Seleção será de 6 (seis) meses, a partir da homologação de seu Resultado Final, podendo ser prorrogado a critério da Administração Superior.
- 13.8. **Os candidatos aprovados no Processo Seletivo terão 48 horas para se apresentarem na Divisão de Recursos Humanos, após a divulgação do Resultado Final, sob pena de, não o fazendo, serem convocados os candidatos subsequentes.**
- 13.9. O candidato classificado, **caso seja convocado após contato da DRH via e-mail ou telefone**, terá 48 horas para se apresentar na Divisão de Recursos Humanos, sob pena de, não o fazendo serem convocados os candidatos subsequentes. Os casos omissos serão resolvidos pela Banca Examinadora e Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional – Prodin.

Goiânia, 19 de dezembro de 2023.



Profª. Graciele Pinheiro Teles
Coordenadora de Recursos Humanos



Profª. Helenisa Maria Gomes de Oliveira Neto
Pró-Reitora de Desenvolvimento Institucional



Profª. Olga Izilda Ronchi
Reitora